

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Peranan teknologi informasi saat ini sangat penting untuk mendukung kinerja perusahaan, khususnya di bidang pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan setiap pelanggan. Panjangnya suatu antrian yang tidak terurut pada layanan *service center* yang masih menggunakan sistem antrian tidak tersistem adalah suatu kekurangan yang ada di era globalisasi ini.

Permasalahan yang sering terjadi pada PT Grab Indonesia pada GDC (*Grab Driver Center*) saat ini dalam pelayanan masih menggunakan sistem antrian secara manual. Seperti *driver* harus mengisi buku tamu yang berisi nama serta keperluannya sebagai urutan pemanggilan antrian. Sering terjadi penumpukan *driver* dan terjadi perdebatan antara *driver* yang ingin lebih dahulu dipanggil karena nomor antrian yang tidak terurut. Sedangkan *customer service* sering terjadi kekeliruan dalam pemanggilan antrian karena tidak mempunyai sistem pemanggilan antrian, *customer service* selalu menggunakan suaranya untuk pemanggilan antrian dan selama pelayanan berlangsung *customer service* menghitung manual waktu pelayanan dari awal pelayanan hingga pelayanan berakhir, sehingga waktu yang di *input* tidak *realtime*.

Hal ini memberikan dampak yang menyulitkan *customer service* memanggil antrian selanjutnya dan banyak *driver* tidak mendengar namanya dipanggil karena pemanggilan tidak menggunakan media *speaker*. Sistem tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dan penumpukan *driver* karena dalam sehari antrian pada kantor Grab GDC Thamrin mencapai 100 hingga 150 *driver* dengan waktu pelayanan 10 menit. Banyak *driver* bosan dan dapat menunda waktu *driver* untuk mengambil pekerjaan selanjutnya, serta pelayanan *customer service* menjadi lebih lama untuk menangani macam-macam permasalahan *driver* dengan kebutuhan *driver* yang berbeda-beda seperti akun yang dinonaktifkan, ada laporan penumpang, pertanyaan insentif dan pelayanan lainnya. Serta membuat kerusakan data visitor karena pencatatan antrian dan laporan antrian masih menggunakan buku.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, solusi dari permasalahan GDC (Grab Driver Center) Thamrin diperlukannya suatu sistem aplikasi yang dapat membantu proses antrian agar dapat mempercepat proses pelayanan yang maksimal. Penulis mengambil ruang lingkup Jakarta kantor GDC (Grab Driver Center) Thamrin sebagai objek penelitian. Penelitian ini akan merancang suatu sistem antrian berbasis website menggunakan metode FIFO (*First In First Out*) mendahulukan yang datang lebih awal. Sistem antrian juga dilengkapi dengan survey kepuasan pelayanan untuk mengetahui seberapa puasnya pelayanan di PT. Grab Indonesia kantor GDC (Grab Driver Center) Thamrin. Maka penulis mengangkat judul “Perancangan Sistem Antrian Pada PT. Grab Indonesia Kantor GDC (Grab Driver Center) Thamrin Berbasis Website dengan menggunakan metode FIFO (*First In First Out*)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah ini sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem antrian pada PT Grab Indonesia kantor GDC (*Grab Driver Center*) Thamrin berbasis website menggunakan metode FIFO (*First In First Out*)?

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam menyusun skripsi ini penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Sistem antrian hanya berlaku dilakukan di kantor GDC (*Grab Driver Center*) Thamrin.
2. Sistem antrian yang dirancang hanya berbasis *website*.
3. Sistem cetak antrian yang dirancang bisa dilakukan secara langsung maupun reservasi secara *online*.
4. *Driver* dapat memonitor antrian yang sedang berjalan secara *online*
5. Sistem antrian ini hanya mempunyai 2 user admin dan *customer service*. *Driver* tidak mempunyai hak akses untuk *login* ke sistem.
6. Sistem antrian dirancang dan dilengkapi dengan survey kepuasan pelayanan.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah di jelaskan sebelumnya, tujuan penelitian dari skripsi ini yaitu merancang suatu sistem antrian pada PT Grab Indonesia Kantor GDC (*Grab Driver Center*) Thamrin Berbasis Website Dengan Metode FIFO (*First In First Out*).

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka manfaat dari sistem antrian pada PT. Grab Indonesia Kantor GDC (*Grab Driver Center*) Thamrin berbasis website diantaranya:

### 1.5.1 Manfaat Bagi Perusahaan

1. Memudahkan *driver* dalam mencetak nomor urut antrian.
2. Memudahkan *customer service* dalam pemanggilan nomor antrian .
3. Agar sistem dapat mendeteksi waktu pelayanan ketika pelayanan berlangsung.
4. Menyediakan survey kepuasan pelayanan untuk mengetahui seberapa puasny pelayanan yang diberikan oleh GDC (*Grab Driver Center*) Thamrin untuk perkembangan perusahaan.
5. Mempermudah perusahaan untuk dapat mengetahui laporan visitor dan laporan pelayanan *customer service* pada GDC (*Grab Driver Center*) Thamrin serta dapat mencetak laporan dalam bentuk pdf.

### 1.5.2 Manfaat Bagi Penulis

1. Sebagai bentuk pengabdian penulis dan menguji kualitas diri dengan dapat membuat suatu sistem aplikasi perangkat lunak yang bermanfaat
2. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) program studi sistem informasi di Universitas Satya Negara Indonesia

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab yang akan dibahas sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisikan uraian tentang teori - teori dan pokok – pokok yang relevan dengan permasalahan berdasarkan bukti-bukti dari buku, artikel dan sumber-sumber lain yang berkenaan dengan permasalahan yang diteliti.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian, dalam proses penelitian seperti waktu dan lokasi penelitian, gambaran perusahaan, metode pengumpulan data, analisa sistem menggunakan metode pengembangan *waterfall*, analisa sistem yang berjalan, analisa sistem usulan dan kerangka berfikir.

### **BAB IV : HASIL DAN IMPLEMENTASI SISTEM**

Bab ini berisi tentang perancangan sistem menggunakan UML, hasil dan implementasi dari progam sistem antrian berbasis website.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan hasil dan pembahasan yang telah dihasilkan dalam penelitian ini, dan saran bertujuan untuk memberikan masukan yang bersifat membangun dan pengembangan penelitian selanjutnya.